



národní  
úložiště  
šedé  
literatury

### **30 metod, jak lépe porozumět uživateli**

Suchá, Laďka Zbiejczuk  
2013

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-152728>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Licence Creative Commons Uveďte autora-Neužívejte dílo komerčně 3.0 Česko

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 13.05.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní [nusl.cz](http://nusl.cz) .

# **30 METOD**

**jak lépe poznat své uživatele**

*Ladka Zbiejczuk Suchá, KISK FF MU*

**Neděláme výzkum,  
protože...**

**...nemáme peníže**

**...je to moc složité**

**...nemáme na to lidi**

**...nemáme na to čas**

**Ani trošku?**



# **AKADEMICKÝ VÝZKUM**

**#1**

**Dotazníky**





# #2 Pozorování





#3

Rozhovory

# #4

## Focus groups





# #5 Výzkumy artefaktů, dokumentů





**#6**

**Delfská metoda**



**#7**

**Etnografie**





**#8**

**Longitudinální studie**

# **MARKETINGOVÝ VÝZKUM**

# Návratnost investic

# #9







**#10**

**Poziční mapy**



**#11**

**Benchmarking**



#12

Mystery shopping

**ONLINE VÝZKUM**

**UX VÝZKUM**

**VÝZKUM 2.0**





**#13**

**Online dotazníky**



# #14

## A/B testování





# #15

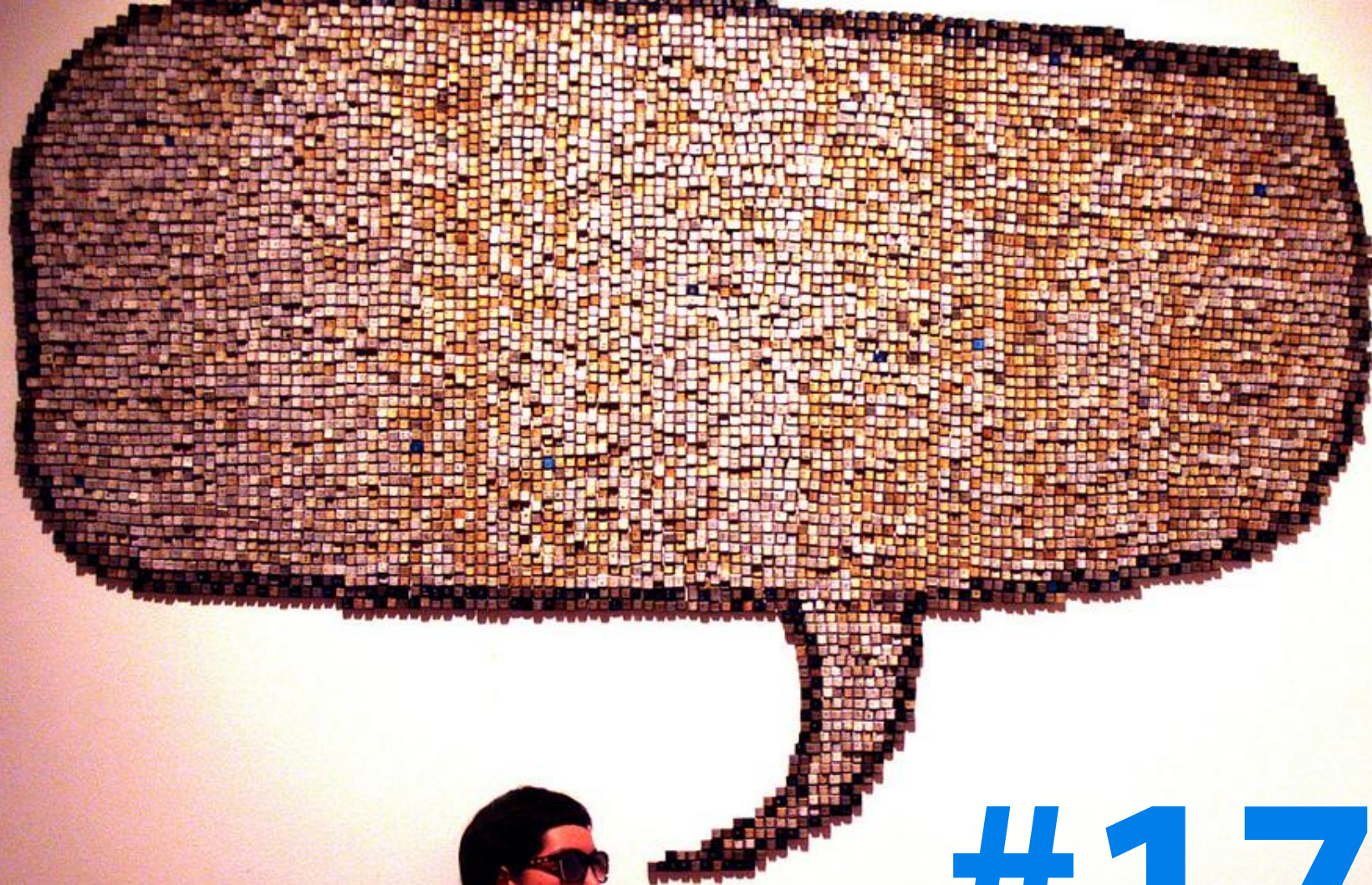
## Heuristická analýza použitelnosti







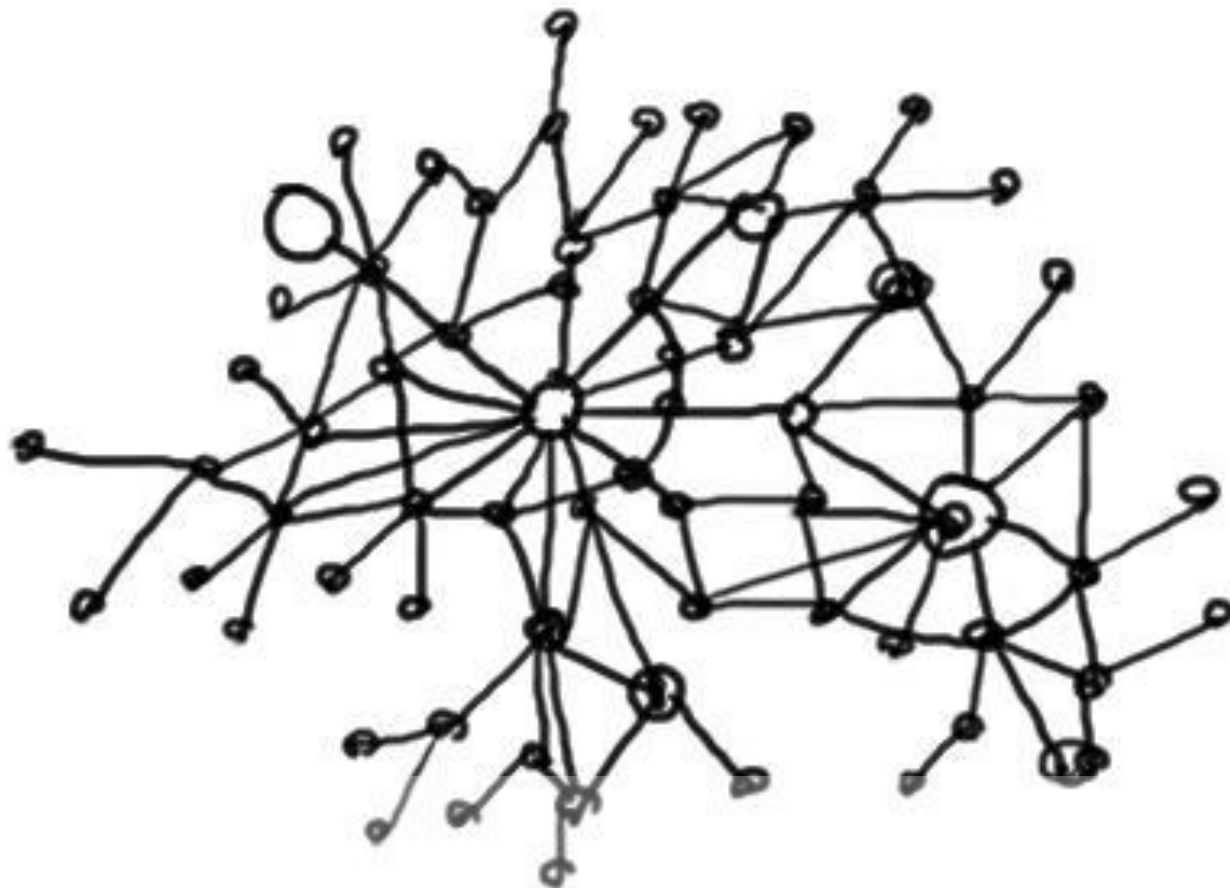




**#17**

**Diskuzní fóra**





**#18**

**Výzkumné virtuální komunity**

# **PARTICIPATIVNÍ DESIGN**

A woman with blonde braided hair, wearing glasses and a brown cardigan over a pink shirt, is smiling while driving a vehicle. The background shows a blurred landscape with green fields and buildings. The text "#19" is overlaid in large blue font on the left side of the image.

**#19**

**World Café**



**#20**

**Metoda pozitivní změny**



# #21

## Nekonference





A wall is completely covered with a dense array of colorful sticky notes and heart-shaped cutouts in various colors including red, yellow, green, orange, and purple. The notes and hearts contain handwritten text in different colors. To the left, a white ladder is leaning against the wall, its rungs visible. The overall scene suggests a collaborative workspace or a public display of ideas.

# #22

## Nástěnky, tabule, post-ity

**DESIGN SLUŽEB**



**Deníky**

**#23**



# Mobilní etnografie

# #24

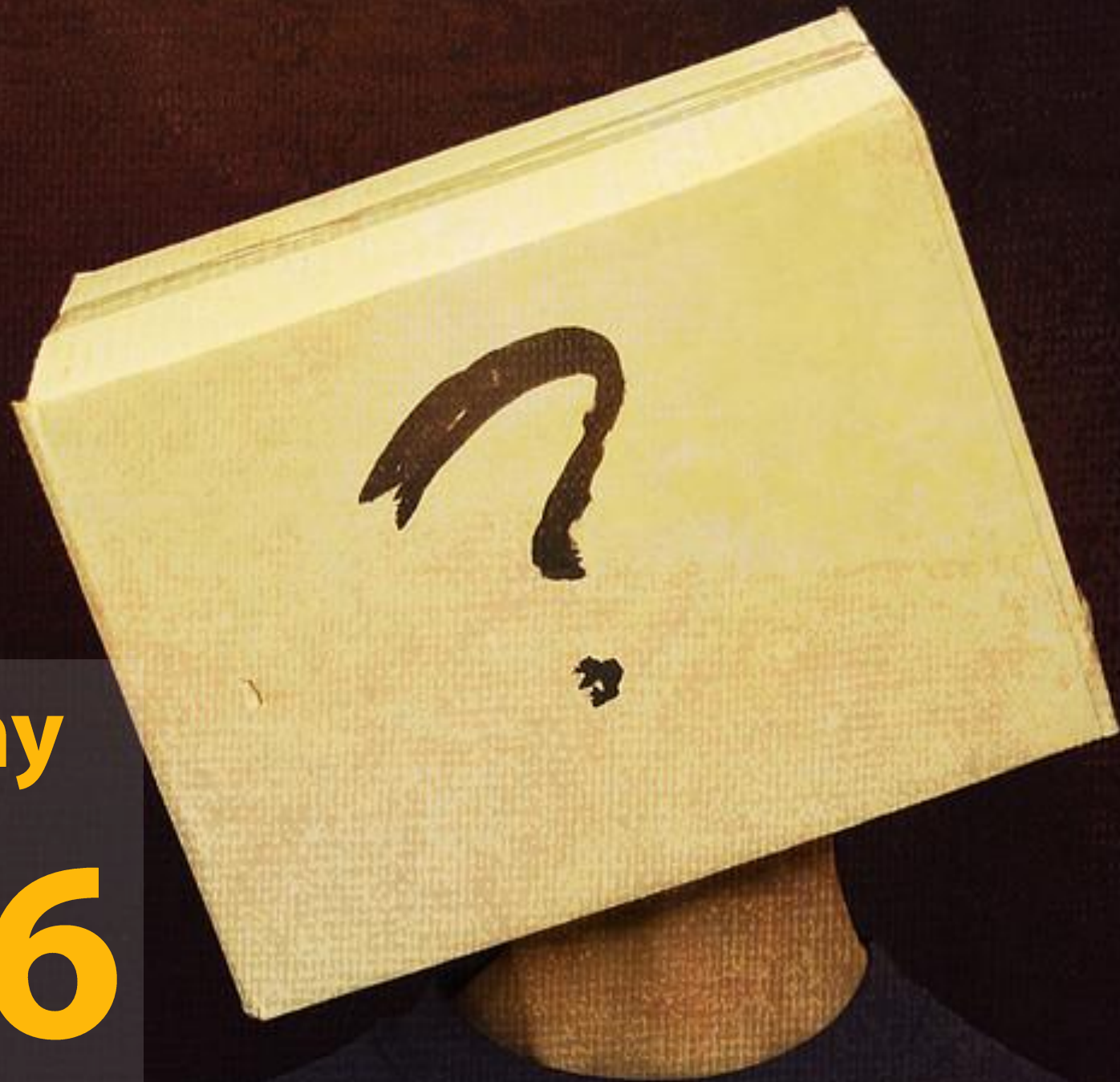


# #25

## Stínování







**Persony**

**#26**

# Mapy kontaktních míst

# #27





# #28

## Cesta službou





# #29

## Storyboardy

shot #

Shot #

140

Frame

Notes

Shot #

Shot #



# **GUERILLOVÝ VÝZKUM**

# #30

## Guerilla research



**100metod.**

**knihovna.cz**



# 100 METOD

O AUTORCE

## #29 Longitudinální výzkumy

Longitudinální výzkumy jsou dlouhodobé výzkumy sledující jednu skupinu lidí - umožňují tedy zkoumat změny tak, jak se plynule vyvíjejí v čase.



## #27 Pozorování

Proč není někdy dotazování nejvhodnější metodou? Protože lidé dělají věci, o kterých vám nikdy nepoví...



## #28 Stínování



Stínování je vlastně extrémnější podoba pozorování.

...MORE

## #26 Měření návratnosti investic (ROI)

Lze měřit návratnost investic ve veřejných službách? Ano, ale není to lehké!



...MORE

## #24 Nástěnky, tabule, post-ity, knihy přání a stížností

## #23 Heuristická analýza použitelnosti

## #25 Online dotazníky



## #22 No konference

**Děkuji za pozornost!**

**@ladkas**

**Vyzkumy.knihovna.cz**

**Mys3.cz**

**100metod.knihovna.cz**